



Reporte de

Sustentabilidad y

Responsabilidad Social 2014 - 2015

Nota al Lector

El Reporte de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de Hoteles City Express, S.A.B. de C.V. (“Hoteles City Express” o “la Compañía”) es un documento que describe las iniciativas y estrategias de la Compañía con respecto a su compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad social. La información presentada en este documento proviene de fuentes internas de la Compañía, así como de sus métricas clave de desempeño. Lo anterior con excepción de indicadores en donde se señalan las fuentes externas correspondientes.

Este Reporte ha sido preparado con base en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y en función de la Guía 4. Aunque algunas de las prácticas y resultados plasmados en el presente Reporte son auditadas o revisadas de forma externa por organismos internacionales tales como el Banco Mundial, el U.S. Green Building Council y la UNESCO, entre otros, el Reporte en su contenido no cuenta con certificación alguna expedida por el GRI, ni con el aval de auditores externos expertos en la materia.

El presente documento no pretende ser exhaustivo y posiblemente no incluye toda la información que el lector quisiera conocer sobre los programas de sustentabilidad y responsabilidad social implementados por Hoteles City Express. Las declaraciones a futuro contenidas en este documento están basadas en planes de trabajo actuales y perspectivas de la administración de la Compañía, los cuales pueden estar sujetos a cambios.

Para Mayor Información...

Si desea mayor información al respecto de la Compañía por favor visite nuestro sitio web de Sustentabilidad y Responsabilidad Social: www.cityexpress.com/es/sustentabilidad

Hospedando nuestros
mejores valores



cityexpress.
hoteles

Índice

Mensaje del Director General



Visión Social Sustentable



Gobierno Corporativo



Calidad de Vida en la Empresa



Compromiso Ambiental



Vinculación Social





Estimados Accionistas...

Mensaje del Director General

Como parte del equipo de Hoteles City Express me enorgullece presentar nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

El reporte refleja nuestros esfuerzos y acciones estratégicas en prácticas de gobierno corporativo, ética empresarial, calidad de vida, ahorro de energéticos, innovación ambiental y vinculación con las comunidades que nos rodean. Así mismo, detallamos los proyectos e iniciativas que están siendo implementados por la Compañía y que buscan tener un impacto positivo en términos de desarrollo social, económico y ambiental de largo plazo.

El año 2014 fue un año lleno de retos y satisfacciones para Hoteles City Express, por segunda vez en nuestra historia logramos recaudar más de \$2,500 millones por medio de una oferta pública subsecuente de acciones, pusimos en operación alrededor de 1,700 habitaciones en 14 hoteles y atendimos a cerca de 2.8 millones de huéspedes, marcando cifras récord en nuestra historia.

El año en cuestión, marcó un parteaguas en nuestra estrategia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social, ya que fortalecimos nuestra plataforma a través de la creación de mecanismos de alineación eficientes, la sólida implementación de criterios de inversión social responsable y finalmente mediante la redefinición de nuestra máxima premisa de operación en la materia, nuestra Visión Social Sustentable.

Me siento muy orgulloso de poder decir que Hoteles City Express es un vehículo de generación de valor profundamente enfocado en maximizar rentabilidad social, ambiental y económica a todos los grupos de interés que lo rodean.

Continuaremos firmemente con la consecución de nuestros objetivos de crecimiento rentable y seguiremos apuntando a convertirnos en la cadena hotelera líder en México en prácticas de Sustentabilidad y Responsabilidad social

Muchas gracias por su confianza.

Ing. Luis Barrios Sánchez
Director General y Presidente del Consejo
Hoteles City Express S.A.B. de C.V.





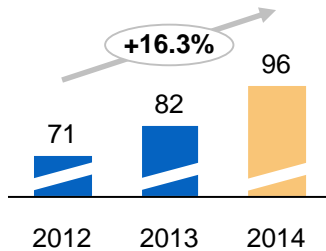
“El objetivo de cada uno de nuestros hoteles es generar valor social y económico en las comunidades en las que operamos, cuidando y protegiendo el medio ambiente...”

Ing. Luis Barrios Sánchez
Director General y Presidente del Consejo
Hoteles City Express

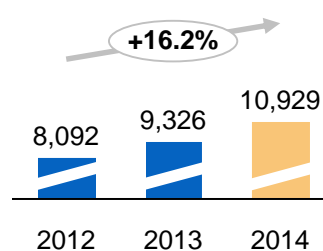


Hoteles City Express en Breve....

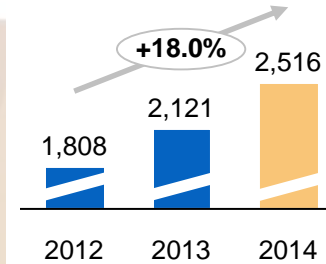
Crecimiento en Número de Hoteles



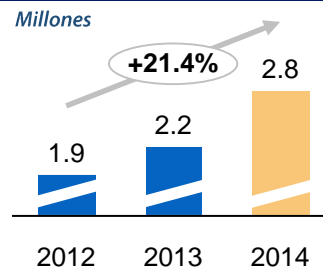
Crecimiento en Habitaciones



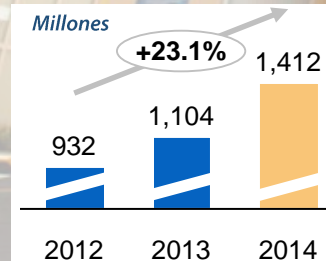
Número de Empleados



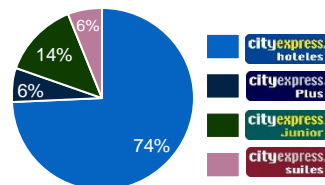
Huéspedes Atendidos



Ventas Totales



Hoteles por Marca





Amplia Cobertura Geográfica



Primer Hotel Internacional en San Jose, Costa Rica



Segundo Hotel Internacional en Cali, Colombia



Terrenos Adquiridos en Chile



● Hoteles en Operación

● Hoteles en Proceso de Desarrollo con Apertura en 2015

● Proyectos en Distintas Etapas de Desarrollo

Con una
participación del
3.5%
en un mercado
altamente fragmentado
Hoteles City Express
aporta el
15%
del crecimiento de la
industria en cuanto a
número de
habitaciones





Visión Social Sustentable

Comprometidos con
un futuro más brillante



visión social sustentable



Cadena Hotelera
con una Política de
Sustentabilidad y
Responsabilidad Social

1



Comité de Sustentabilidad
establecido, con reporte directo
al Consejo de Administración

3



**Plataforma de
Sustentabilidad y
Responsabilidad Social**
alineada a generar valor a
nuestros grupos de interés

4

**Proyectos evaluados
bajo criterios** de
rentabilidad económica,
social y ambiental



5



Prácticas Modelo
en Gobierno Corporativo, Ética
Empresarial y Calidad de Vida
para nuestros colaboradores

6

Vinculación Social
que genera resultados y crea
valor de largo plazo





Política de Sustentabilidad y Responsabilidad Social

Ser una empresa hotelera innovadora en el cuidado del medio ambiente, buscando optimizar el uso de energía y agua, así como en la disminución en la generación de residuos, contribuyendo con las comunidades en donde operamos mediante la creación de valor a largo plazo.

Así mismo, Hoteles City Express buscará convertirse en un catalizador del impulso a proyectos de alto impacto que generen valor a la sociedad y aumenten el bienestar social y económico de las comunidades en las que opera a través de apoyo a iniciativas relacionadas con emprendimiento, capacitación y educación para generar beneficios sustentables y de largo plazo.





Metas Estratégicas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social



Uso de **energías renovables** en por lo menos **15%** de los hoteles de la Cadena en los próximos **5 años**



Búsqueda y aplicación constante de **nuevas tecnologías** para reducir de **3% a 5% anual** el consumo de **energía, agua y generación de desechos**



Monitoreo constante del desempeño del **100%** de los hoteles de la Cadena



+5 **iniciativas** nuevas de **responsabilidad social** apoyadas **cada año**

+3,000 **empleos**

directos e indirectos generados **anualmente**



Ejecución del **Plan de Sustentabilidad y Responsabilidad Social** para contribuir con la **conservación del medio ambiente** y la **generación de valor sostenido a largo plazo**



Gestión **responsable** en la **construcción y operación** de hoteles



Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social

El Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social es el órgano que define, aprueba y supervisa la ejecución de la estrategia de sostenibilidad de Hoteles City Express.

Con un reporte directo al Comité de Prácticas Societarias que informa de forma oportuna al Consejo de Administración sobre los esfuerzos e iniciativas implementadas, el Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social se conforma por las distintas direcciones y áreas involucradas en el proceso de desarrollo, operación, mantenimiento, finanzas y mercadotecnia cubriendo las áreas clave de la organización.

El principal objetivo del Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social es garantizar que las decisiones de inversión, desarrollo y operación de la Compañía, estén orientados a cumplir con las mejores prácticas de sostenibilidad. Se busca que las iniciativas implementadas tengan un alto impacto, tanto social como ambiental, en las comunidades en donde Hoteles City Express opera en el largo plazo.

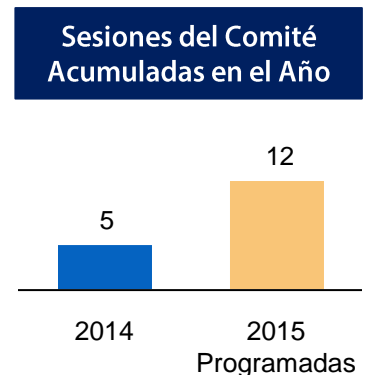
A través de este mecanismo, la Compañía alinea sus estrategias para robustecer su Plataforma de Sustentabilidad y Responsabilidad Social y servir adecuadamente a todos sus grupos de interés.

*“...El objetivo primordial del Comité es evaluar que cada uno de nuestros proyectos cumpla con los criterios de una **Inversión Sustentable y Socialmente Responsable**...”*

*Santiago Mayoral
Coordinador del Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social*



+90 horas
dedicadas a la evaluación y ejecución de proyectos de **Sustentabilidad y Responsabilidad Social** en 2014



1. Inversión Socialmente Responsable corresponde a un mecanismo de evaluación de las decisiones de inversión de acuerdo al impacto e influencia social, ambiental y económica con la que cuentan los mismos, forma parte de las mejores prácticas en sustentabilidad y responsabilidad social a nivel internacional.



La Sustentabilidad es Nuestra Mejor Inversión



De acuerdo a su compromiso de proteger el medio ambiente, Hoteles City Express destina cerca de 140 millones de pesos para la adopción de medidas e iniciativas sustentables que incluyen: ahorro de energía y agua, reducción en generación de residuos, así como en el apoyo a proyectos de responsabilidad social de acuerdo a su **Programa de Sustentabilidad y Responsabilidad Social**.

No obstante lo anterior, Hoteles City Express se encuentra en un proceso de **adaptación continua** de las mejores prácticas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social por lo que compara e intenta mejorar regularmente las iniciativas y acciones aplicadas por la industria en general y empresas líderes en sustentabilidad corporativa.

Hoteles City Express cuenta con un compromiso de alineación de incentivos entre colaboradores, proveedores, accionistas y socios para **integrar el factor sustentable** en cada una de las decisiones.



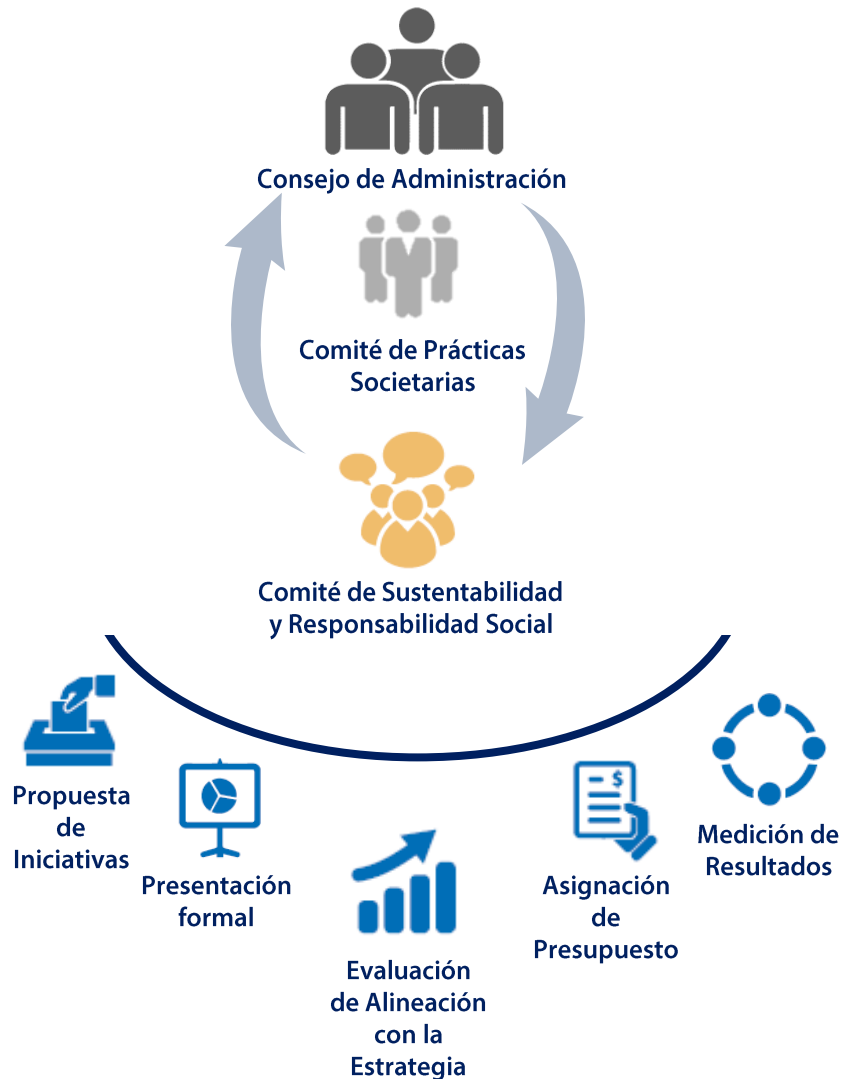
En 2015, Hoteles City Express obtiene el distintivo **Empresa Socialmente Responsable** y se ubica entre el **35%** de las solicitudes con mejores prácticas

9% de las ventas anuales = **12%** de la inversión anual en activos

Se destina a medidas e iniciativas de sustentabilidad en los hoteles de la **Compañía**



Gestión de la Estrategia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social



Hoteles City Express aprueba, comunica internamente y ejecuta anualmente un **Programa de Sustentabilidad y Responsabilidad Social** el cual se revisa de manera continua por el Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

El programa cuenta con un **presupuesto** asignado a cada iniciativa estratégica así como mecanismos de evaluación de impactos en la rentabilidad social, ambiental y económica de la Compañía. Dichos presupuestos son propuestos por los miembros del Comité y autorizados por la Dirección de Finanzas así como por la **Dirección General**.

Finalmente, para garantizar la aplicación de esfuerzos con verdadero impacto el Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social a través de su Presidente comunica los resultados de sus iniciativas de forma trimestral al Comité de Prácticas Societarias quién a su vez informa al **Consejo de Administración** de la Compañía.



“Hoteles City Express busca ser un catalizador de impactos positivos retribuyendo constantemente a todas las comunidades en las que se desenvuelve...”

Lic. Blanca Herrera
Directora de Servicios a Franquicias y
Mercadotecnia



Gobierno Corporativo

Empresa enfocada en
crear valor para sus
Accionistas



Mecanismos de Gobierno Corporativo

Hoteles City Express cuenta con un **sólido Consejo de Administración** que representa los intereses de todos los accionistas y es la máxima autoridad dentro de la Compañía.

El Consejo de Administración se conforma por un grupo de **9 especialistas** en múltiples áreas de la industria y con amplia trayectoria en desarrollar empresas exitosas, de los cuales 7 miembros son independientes, con lo que se garantiza la adecuada alineación a los intereses del público inversionista. El Consejo cuenta con un estricto mecanismo de evaluación anual para monitorear sus decisiones y resultados.

Actualmente, en Hoteles City Express no existe un grupo de control y el equipo directivo cuenta con menos del 6% de la participación accionaria total. Así mismo, la Compañía cuenta con un sólido respaldo institucional a través de la participación de fondos internacionales y nacionales, el Banco Mundial a través de la Corporación Financiera Internacional y Wamex Participaciones, entre otros.

Hoteles City Express cuenta con un **Código de Ética** establecido, así como con un estricto Compromiso Anticorrupción donde cada uno de los colaboradores, directivos o proveedores se encuentran obligados a cumplirlos.



Consejo de Administración y Equipo de Dirección Ampliamente Calificado

+100 años
de Experiencia en conjunto

+20 mil
cuartos desarrollados

66%
Float público

El **mejor equipo** de desarrollo y gestión en la industria hotelera en Latinoamérica



Código de Ética
efectivamente implementado



+200
Acercamientos con inversionistas nacionales e internacionales en 2014

Equilibrio en la Toma de Decisiones y Protección de Accionistas Minoritarios



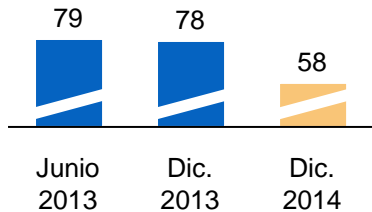
7 de 9



Consejeros de Hoteles City Express son **Independientes** y no se encuentran relacionados de forma directa con la administración y operación del negocio

Posición en el Índice de Bursatilidad de la BMV²

Lugar 1 representa la emisora más bursátil y lugar 160 la menor bursátil



95%

Cumplimiento con **Código de Mejores Prácticas Corporativas** de la BMV²

Desde su fundación, Hoteles City Express ha planeado con miras a la expansión y al retorno de sus accionistas, por ello, la Compañía cuenta con mecanismos de control para garantizar los derechos de todos sus accionistas y grupos de interés plasmados directamente en **estatutos sociales** orientados a **proteger a los accionistas minoritarios**.

Hoteles City Express se encuentra profundamente comprometido con la transparencia de su información y resultados, mediante la entrega de resultados oportunos y veraces a todos sus inversionistas. Se cuenta con prácticas de **auditoría interna y externa**, así como publicación de resultados a través de distintos canales de comunicación, incentivando a los inversionistas de la Compañía a comentar su desempeño a través de reuniones y conferencias telefónicas periódicas.

Relación Estrecha

Con Casas de Bolsa y Accionistas para incentivar la participación de los mismos en la toma de decisiones en Asambleas

2. BMV: Bolsa Mexicana de Valores. En cuanto al código de mejores prácticas corporativas es un código implementado por la Bolsa Mexicana de Valores con el objetivo de que las emisoras se alineen a los estándares mínimos de ética y gobierno corporativo, para mayor información: http://www.bmv.com.mx/wb3/wb/BMV/BMV_cmpc

Ética Corporativa y Compromiso de Mejores Prácticas



Hoteles City Express cuenta con diversos **mecanismos para garantizar el desempeño ético** de todas sus operaciones.

- **Código de Ética** efectivamente implantado y permeado a lo largo de toda la organización a través de sesiones anuales de capacitación y aceptación del mismo por parte de todos los empleados y proveedores con el fin de operar con altos estándares y eliminar conflictos de interés.
- **Política Anticorrupción** y adhesión a lineamientos y estándares anticorrupción de organismos internacionales tales como el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC).
- **Lineamientos de Prácticas de Mercado Justas**, antimonopólicas y antidumping aplicables a las operaciones internas como a nuestros proveedores.
- **Política de Derechos Humanos y No Discriminación** orientada a eliminar por completo la discriminación e impulsar la equidad de género.
- **Mecanismos objetivos de evaluación** de colaboradores y Comité de Compensaciones con reporte directo al Consejo de Administración.

Adicionalmente, Hoteles City Express cuenta con **Medios de denuncia confidenciales** y anónimos gestionados por terceros, así como un **Comité de Ética** con amplia experiencia que rinde cuentas al Consejo de Administración para garantizar la eliminación de conflictos de interés y la correcta aplicación del Código.

Así mismo, el **compromiso cívico** de Hoteles City Express va más allá de sus hoteles, la Compañía incentiva a todos sus colaboradores a participar con la sociedad y a ser catalizadores de impactos positivos en el cuidado al medio ambiente y vinculación social en las comunidades de las que forman parte.



Cero
Tolerancia a la
Corrupción



Compromiso con la Transparencia y Prácticas de Mercado Justas

Hoteles City Express es la cadena hotelera de mayor crecimiento en México, con un crecimiento en número de cuartos del 30% anual en promedio durante la última década. La Compañía planea continuar con este crecimiento para duplicar su tamaño en los próximos años poniendo en operación entre 18 y 20 propiedades cada año durante los próximos 3 años.

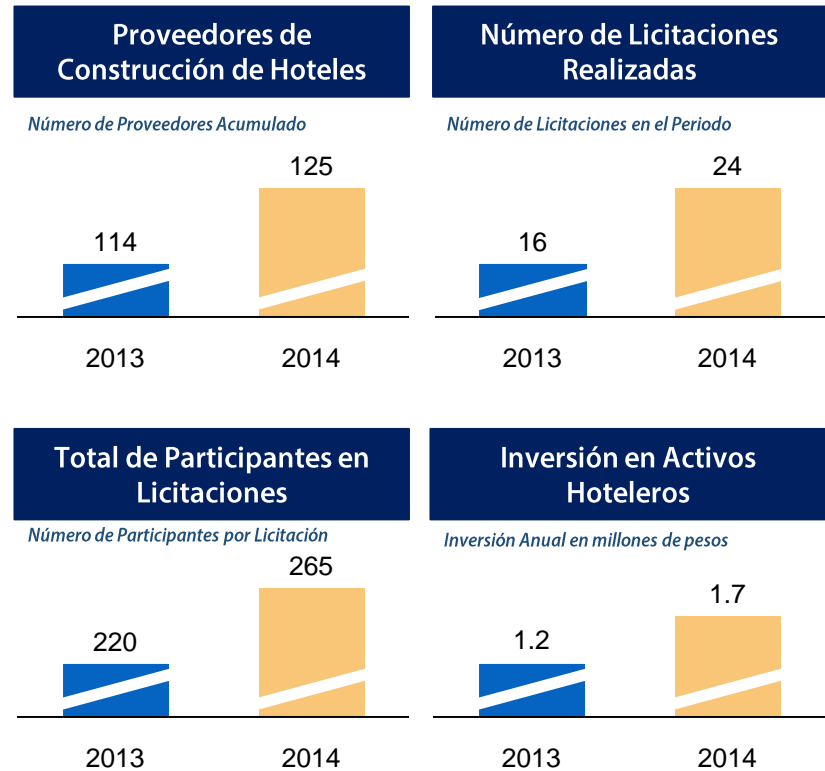
Durante el proceso de desarrollo de cada hotel, Hoteles City Express garantiza la **transparencia** a través de mecanismos de concurso y licitación para la construcción y equipamiento de sus nuevos hoteles. Así mismo, en la continuidad de sus operaciones diarias, la Compañía establece un cuidado especial en la selección de cada uno de sus proveedores.

Todos los proveedores de la Compañía deben atravesar por un proceso de aprobación en donde se evalúa su compromiso ético, de protección al medio ambiente, su competitividad económica y el impacto en bienestar social y económico que generaría su contratación.

Así mismo, todos los proveedores de Hoteles City Express han sido seleccionados con base en su cumplimiento con una **Política de Proveedores y Compras Sustentables**.




Licitaciones abiertas y 100% Transparentes
para todos los procesos de construcción de hoteles, incentivando la participación de nuevos competidores



*“En Hoteles City Express creemos en hacer las cosas bien, **vivimos una cultura de legalidad...**”*

Dina Moreno
Directora Jurídica
Presidente del Comité de Ética



Para consultar mayor información sobre el **Código de Ética**, Política Anticorrupción, Política de Derechos Humanos y No Discriminación y otros documentos de **Gobierno Corporativo** favor de consultar

www.cityexpress.com/es/inversionistas/gobierno-corporativo



Calidad de Vida en la **Empresa**

Lograr que trabajar en
Hoteles City Express sea
la mejor experiencia



Equipos Talentosos Altamente Motivados

Hoteles City Express busca que cada día en la vida de nuestros colaboradores sea una grata experiencia, es por ello que buscamos siempre la más **alta satisfacción** para obtener su compromiso total hacia los proyectos de la organización.

A través de procesos y mecanismos claramente definidos, todos los colaboradores son parte integral de nuestra estrategia, participando y proponiendo iniciativas de **innovación y mejora continua**.



Comprometidos
Con la equidad de
género



57%
de los colaboradores
son **mujeres**



+3,000

Empleos directos e indirectos generados anualmente en obra y operación

*“Lo que más me gusta de mi trabajo es la capacidad de innovar y cambiar, así como la velocidad de **adaptación de todos nosotros y de la Compañía...**”*

*Heidy de la Cruz
Coordinadora de Procesos y Gestión Ambiental
Dirección de Operaciones*





Alto Crecimiento y Generación de Empleos de Calidad

Hoteles City Express es la cadena líder en crecimiento en México, con un incremento de su portafolio planeado de alrededor de 20 hoteles por año durante los próximos 3 años, estas cifras la colocan como una de las empresas del sector hotelera con más alta generación de empleo.

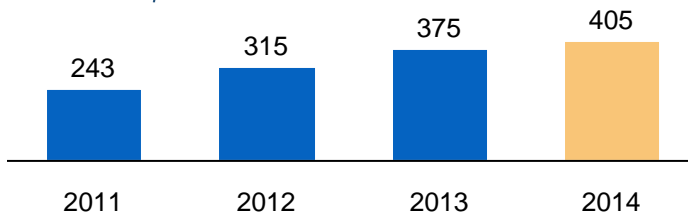
Gracias a su planeación y operación eficiente, Hoteles City Express genera alrededor de **25 empleos directos y 60 indirectos** en su operación cotidiana en cada hotel. Adicionalmente, en el proceso de desarrollo de dichos hoteles, la Compañía genera **85 empleos directos y 150 indirectos**.

Lo anterior convierte a Hoteles City Express en un importante generador de empleo para México, generando un impacto positivo en las distintas comunidades aumentando el bienestar social de las mismas.

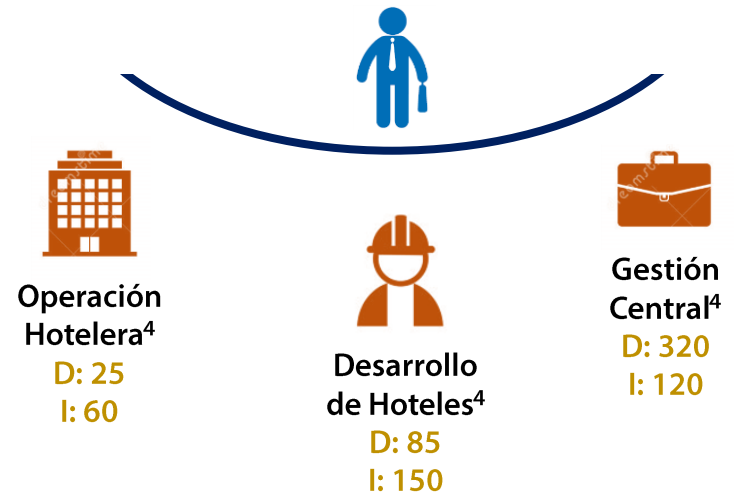
De igual forma, Hoteles City Express confía en sus mecanismos de selección de talento así como en el valor compartido que genera al contratar a sus colaboradores por medio de **esquemas de contratación directa no tercerizada**.

Valor Económico Generado y Distribuido

*Pago de Nóminas por operación hotelera y administración, comisiones y gastos corporativos.
Cifras en millones de pesos*



Fuentes de Generación de Empleo



4. D: Empleos Directos Generados, I: Empleos Indirectos generados, para el caso de Operación Hotelera implica el promedio de empleos en la puesta en operación de un nuevo hotel, para el caso de Desarrollo de Hoteles implica el promedio de empleos durante el proceso de desarrollo del mismo y para el caso de Gestión Central implica los empleos generados en promedio por las Oficinas Centrales de Hoteles City Express

**“En Hoteles City Express
contribuimos con el desarrollo
profesional y personal de
nuestros colaboradores
impulsándolos a mejorar día con
día...”**

Lic. Sandra Ávalos

Directora de Capital Humano y Atracción de
Talento





Garantías de Calidad de Vida en la Empresa

Código de Ética

Eje rector de Hoteles City Express, garantiza los principios anticorrupción, prácticas de mercado justas, respeto a los derechos humanos y establece compromisos explícitos con todos los grupos de interés



Mecanismos de Evaluación

Aplicación de programa de incentivos que combina la evaluación objetiva de aptitudes, habilidades y desempeño individuales con una evaluación colectiva de resultados. Establecimiento de compensaciones a todos nuestros empleados bajo una política de mercado, nunca nada inferior



Política de Puertas Abiertas

Todos mostramos accesibilidad en todo momento, estamos abiertos siempre a nuevas ideas y jamás discriminamos, no hay preguntas inválidas, para innovar, siempre hay que cuestionar. Flexibilidad laboral para madres trabajadoras



Política de Minimización de Riesgos de Trabajo

Capacitación constante para disminuir y eliminar riesgos de trabajo con resultados validados externamente por el Banco Mundial



Crecimiento a la Par de la Organización

Capacitación y Retroalimentación constante para garantizar el crecimiento del colaborador a la vez que agrega valor a la Compañía



Política de Atracción y Retención de Talentos

Nos aseguramos de atraer y mantener a todos nuestros empleados talentosos a través de esquemas de compensación atractivos y programas de carrera y crecimiento exponenciales.



Política de Derechos Humanos y No Discriminación

En HCe todos tenemos los mismos derechos y la discriminación no es permitida.



- Capacitación
- Superación
- Crecimiento
- Coaching

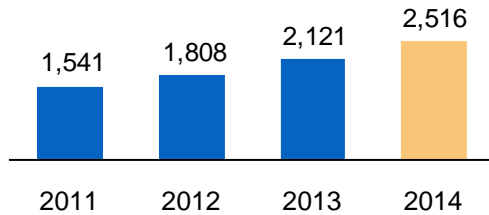




Indicadores de Gestión Laboral

Crecimiento en Empleos Generados

Número de colaboradores contratados



+27,000

Horas de capacitación impartidas en 2014

39 años

Es la edad promedio de la plantilla de colaboradores

35%

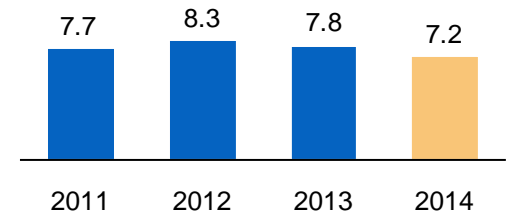
del total de colaboradores son madres solteras

44%

de las posiciones directivas y gerenciales son mujeres

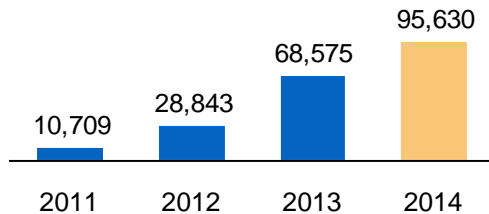
Índice de Rotación

Despidos y Renuncias / Número de Colaboradores



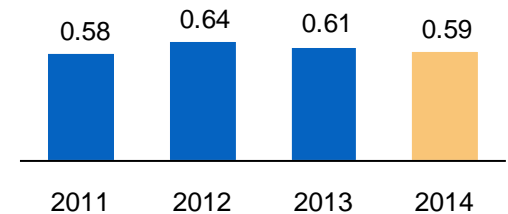
Capacitación a Colaboradores

Horas de capacitación acumuladas anualmente



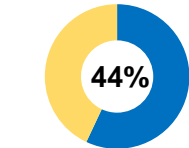
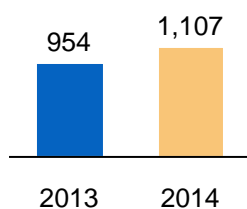
Índice de Ausentismo

Número de faltas / Número de días laborables



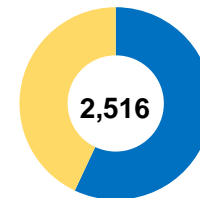
Relación con Sindicatos

Número y porcentaje de colaboradores sindicalizados



Colaboradores Sindicalizados 2014

Equidad de Género



2014

Colaboradores por Género

■ Femenino: 1,434 (57%)
 ■ Masculino: 1,082 (43%)

Diálogos de Confianza y Comunicación



Hoteles City Express construye y mantiene relaciones y diálogos de confianza con todos sus colaboradores y funcionarios al comunicar periódicamente sus resultados, acciones e iniciativas, así como sus estrategias logrando la inclusión de todos sus grupos de interés.

Para garantizar dicha comunicación, la Compañía ha implementado diversas acciones estratégicas tales como:

- **Publicación de Revista “Comunidad City”** para permear la estrategia de la Compañía.
- Fortalecimiento del Departamento de **Comunicación Interna**.
- Generación de campañas de innovación y cambio organizacional.
- **Capacitación y Coaching** a funcionarios para la difusión en cascada de la comunicación desde el nivel ejecutivo hasta el nivel operativo.
- Aplicación Constante de **Encuesta de Clima Organizacional** de forma anónima y a completitud de todo el personal.

Así mismo, Hoteles City Express fomenta prácticas de trabajo flexibles que permiten a sus colaboradores lograr un **balance adecuado** entre el desarrollo profesional y la familia al tiempo que el colaborador agrega valor y contribuye con el éxito de la organización.

Todos los colaboradores de Hoteles City Express cuentan con **libertad total de asociación** a los sindicatos actuales o nuevos que deseen agregarse al registro, de igual forma la Compañía cuenta con un profundo compromiso por el respeto a los derechos humanos incluyendo un apoyo total a madres solteras, personal con capacidades diferentes y **mujeres embarazadas**.



Apoyo a madres futuras y actuales

*“Impulsamos una **cultura de puertas abiertas** que facilite el diálogo, el intercambio de opiniones, la innovación y el trabajo en equipo...”*

Héctor Navarro
Gerente de Capital Humano



Compromiso Ambiental

Construyendo y
operando hoteles
realmente sustentables



Compromiso Verde

Como parte de sus esfuerzos en sustentabilidad, Hoteles City Express realiza evaluaciones constantes para detectar las mejoras prácticas que contribuyan al cuidado del medio ambiente.

Hoteles City Express se encuentra profundamente comprometido con el desarrollo sustentable, aplicando innovación tecnológica para potencializar la optimización en el uso de agua y energía, así como para la reducción en la generación de residuos. De esta manera incrementa la productividad de sus propiedades y protege al medio ambiente.

Para lograr lo anterior, la Compañía se encuentra en el proceso de establecer e implementar métricas definidas que denomina como **Indicadores Clave del Desempeño Sustentable (SKPIs³)**. En ese sentido, Hoteles City Express cuenta con un sistema de auditoría interna y externa para validar que todos los insumos para la limpieza del hotel sean biodegradables y cumplan con su Política de Proveedores y Compras Sustentables.

La Compañía pone en práctica estas iniciativas apuntando a su objetivo primordial, que es lograr **Ecoeficiencia** en todas las operaciones del negocio, desde la oficina central hasta cada uno de los hoteles.

Adicionalmente, gracias a todos estos esfuerzos, la Compañía cuenta con los márgenes de productividad más altos de la industria hotelera en México reflejo de la implementación de medidas sustentables y de su compromiso con el medio ambiente que se plasma desde el diseño de arquitectónico y configuración de cada una de sus propiedades.

Acciones Sustentables a Través de Diseño Funcional de Hoteles



Tratamiento y reciclaje⁴ anual de 87.6 millones de litros de agua, equivalente a **35 albercas olímpicas**

Uso de únicamente **2 cubetas** de agua para la limpieza de 1 habitación



Instalación de **equipos de alta eficiencia energética y de agua** (AC, válvulas y airadores de agua, etc.)

Iluminación indirecta eficiente (**LED**) para disminuir el consumo energético



Sistema de recirculación de agua que reduce el tiempo de salida de **agua caliente** en regaderas

Aprovechamiento al máximo de **luz natural**



Uso de jabones que se degradan en **2 horas**



Instalación⁴ de **paneles solares** para ahorrar el consumo de energía

3. SKPIs son los indicadores clave del desempeño sustentable (*Sustainability Key Performance Indicators* por sus siglas en inglés), y representan uno de los principales criterios de medición del impacto ambiental de las empresas con las mejores prácticas de sustentabilidad en el mundo.

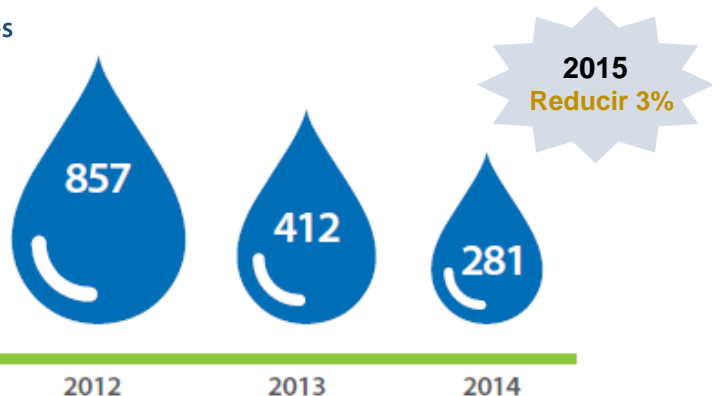
4. Los hoteles que cuentan con plantas de tratamiento o reciclaje de agua son los hoteles: Ce Mérida, Ce Ciudad del Carmen, Cj Veracruz, Ce Querétaro, Cj Ciudad del Carmen y Ce Paraíso. Los hoteles que cuentan con paneles solares son: Ce Insurgentes Sur, Ce Santa Fe, CS Santa Fe y Ce Puebla Centro.



Indicadores Clave de Desempeño Sustentable

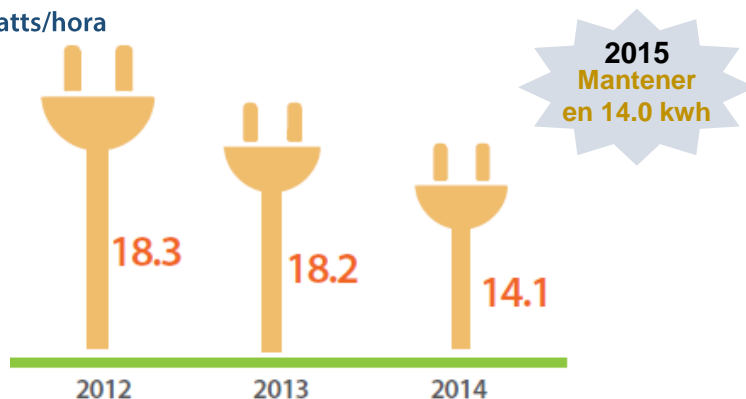
Consumo Promedio de Agua por Cuarto Noche Ocupado

Litros



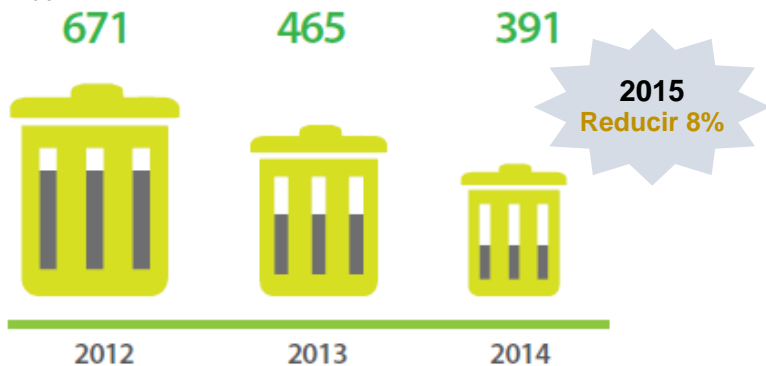
Consumo Promedio de Energía por Cuarto Noche Ocupado

Kilowatts/hora



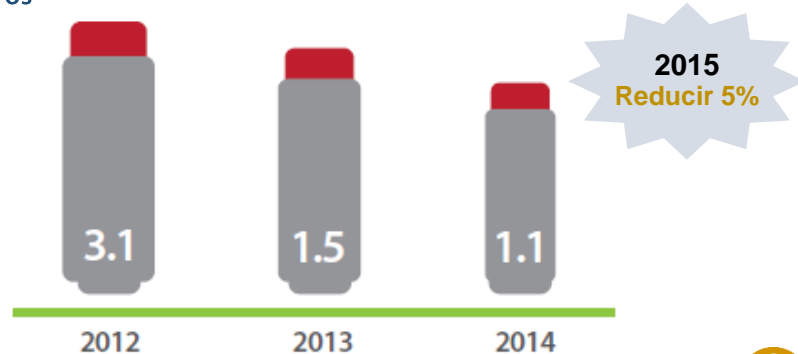
Generación de Basura por Cuarto Noche Ocupado

Gramos



Consumo Promedio de Gas por Cuarto Noche Ocupado

Litros





Desarrollo Sustentable

Hoteles City Express es la cadena hotelera con mayor crecimiento en México, incrementando en los últimos 10 años alrededor de 30% su número de cuartos por año y con planes de abrir entre 18 y 20 hoteles anualmente en los próximos 3 años.

Lo anterior implica un desembolso de alrededor de 1,500 millones de pesos anualmente en inversión de activos hoteleros.

Con el objetivo de garantizar el crecimiento rentable y sustentable, Hoteles City Express cuenta con un área de **Desarrollo Sustentable** que se encarga de garantizar que cada una de sus propiedades cuente con los máximos estándares internacionales en sustentabilidad desde su proceso de construcción hasta la operación cotidiana.

En ese sentido, el área de Desarrollo Sustentable se encarga de continuar con el mejoramiento del diseño funcional de cada una de las propiedades de la Compañía para obtener eficiencias energéticas, consumo de agua y reducción de desechos.



*“En Hoteles City Express vemos el mejorar nuestro desempeño medioambiental como una **inversión** que traerá beneficios para todos nuestros **grupos de interés...**”*

*Paulina Morales
Coordinadora de Desarrollo Sustentable
Dirección de Desarrollo*



Esfuerzos Implementados con Impactos Inmediatos



Ahorro energético con respecto a la primera generación de hoteles gracias a la adopción de medidas sustentables



Participación en Iniciativa del WWF: "La Hora del Planeta"



Búsqueda constante de tecnologías renovables



Evaluación de proyectos de generación de energías alternativas



Implementación de SKPI's



Mobiliario y equipamiento fabricado con madera reciclada



“Hoteles City Express está comprometido con la conservación de la naturaleza en México, trabajaremos incansablemente para que nuestros hijos y las generaciones futuras gocen de la riqueza natural del País...”

Ing. Luis Barrios
Director General y Presidente del Consejo
Hoteles City Express

Programas de Apoyo a la Biodiversidad



Colaboración con el Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza



FONDO MEXICANO
PARA LA
CONSERVACIÓN
DE LA NATURALEZA, A.C.
Institución Privada.

Como parte del Programa de Sustentabilidad y Responsabilidad Social, Hoteles City Express apoya al Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza ("F.M.C.N.") a través de diversos programas de fomento a la biodiversidad del País.

Particularmente, durante 2014 y 2015, Hoteles City Express se unió a una campaña de protección del Águila Real Mexicana, dicha campaña consiste en otorgar donativos a través de la cobertura geográfica de los hoteles de la cadena para impactar positivamente sus ecosistemas y su conservación.

Actualmente el Águila Real, símbolo de México, se ve amenazada por la pérdida de su hábitat, envenenamiento accidental, persecución de cazadores, saqueo de nidos, venta ilegal, etc. Hoteles City Express se une a esta causa con la finalidad de fomentar la conservación de la naturaleza en México.

Por cada cuarto vendido, se realiza una aportación tripartita al proyecto proveniente por parte del hotel, por parte del F.M.C.N. y por parte de las Oficinas Centrales de la Compañía.

Resultados Actuales

- Establecimiento de **Área Natural Protegida** en el Desierto Árido de Zacatecas.
- Implementación de **sistema de monitoreo** en poblaciones de especies "presa" y especies primordialmente necesarias para supervivencia del Águila Real en Zacatecas y Baja California.
- Estrategia de **educación ambiental** sobre el Águila Real y su hábitat para habitantes de zonas vulnerables.

\$1



Hotel de
la
Cadena

\$1



F.M.C.N

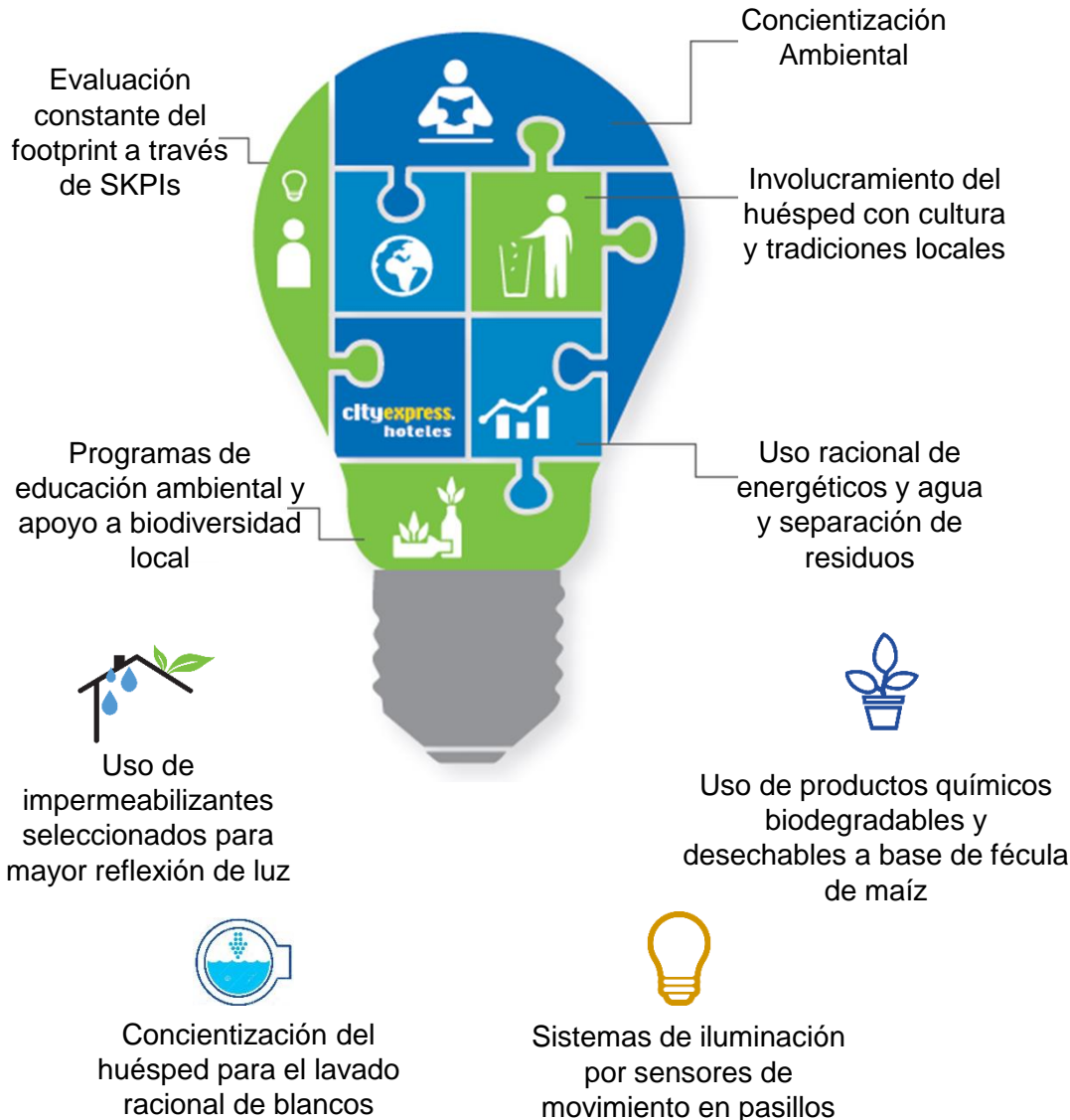
\$1



Oficinas
Centrales
Hoteles City
Express



Programa de Turismo Responsable



Como parte de sus iniciativas en sustentabilidad, Hoteles City Express ha implementado un **Programa de Turismo Responsable**, con la finalidad de tener un impacto positivo en los huéspedes que visitan los hoteles de la Compañía.

Algunas de las iniciativas del programa de turismo responsable son:

- **Concientización** del huésped en el uso racional de recursos energéticos y agua
- **Involucramiento** del huésped con programas de protección a la biodiversidad (apoyo al Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza).
- **Uso de productos reciclados** como platos y vasos desechables de fécula de maíz.
- **Identificación y Separación** de residuos en contenedores específicos (papel, cartón, metal, plástico, basura orgánica, etc.).

De esta manera, Hoteles City Express se posiciona como una cadena hotelera mexicana preocupada por su impacto en el medio ambiente.



Hechos Sustentables

Nuestros hoteles presentan ahorros de:

+50% en energía

en agua **45%**

36% en eficiencia de materiales de construcción ante otros edificios⁵



Certificaciones en Sustentabilidad Avaladas por Organismos Internacionales

Hoteles City Express cuenta con un amplio Portafolio de Certificaciones las cuales avalan su compromiso con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social.

Para poder certificar sus hoteles, la Compañía atraviesa por una compleja **evaluación y auditoría** por parte de organismos internacionales cuyo objetivo es verificar que se cumplan los **máximos estándares de protección al medio ambiente**, optimización en el uso de energéticos, agua y desechos así como la implementación de prácticas robustas de vinculación social.

En ese sentido, el **100% de los hoteles de la Compañía operan bajo los mismos estándares** de construcción, equipamiento y uso de energéticos y agua lo cual le permite a Hoteles City Express llevar un control preciso y en tiempo real del consumo y ahorros en cada una de sus propiedades.

Adicional a lo anterior, la Compañía capacita constantemente a sus colaboradores para garantizar el cumplimiento de estándares de sostenibilidad en sus hoteles desde su apertura.

Así mismo, anualmente Hoteles City Express es sometido a una revisión realizada por entidades externas que auditan su apego a los códigos y reglamentos de sustentabilidad, entre dichas entidades se encuentran especialistas ambientales del **Banco Mundial y de la UNESCO**.



Hotel

Lineamientos de Gestión Ambiental efectivamente implementados



Departamento de Auditoría Interna

encargado de garantizar apego a los códigos y políticas sustentables



Revisión por organismos internacionales

encargada de evaluar los hoteles certificados

*“Diariamente, nuestro objetivo es convertirnos en **generadores de impactos ambientales y sociales positivos** para ofrecer a nuestros huéspedes una alternativa valiosa...”*

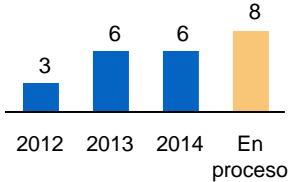
Sayuri Romero
Subdirectora de Calidad y Servicio



Portafolio de Certificaciones



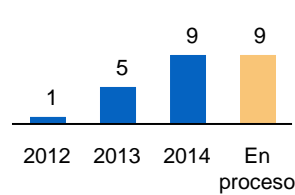
Hoteles Certificados



Otorgada por el United States Green Building Council (USGBC), reconoce proyectos arquitectónicos y de diseño urbano que demuestran un compromiso de planeación sustentable y arquitectura verde, alcanzando los mas altos estándares de rendimiento energético, confort humano y protección del medio ambiente.



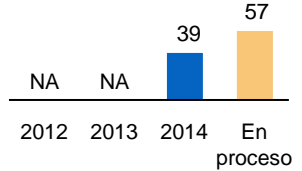
Hoteles Certificados



El programa EDGE es una herramienta de certificación innovadora que ofrece un conjunto ideal de soluciones técnicas que reducen el consumo energético y de agua, tomando en cuenta costos iniciales y los posibles ahorros operativos.



Hoteles Certificados



La Certificación Biosphere es otorgada por el Instituto de Turismo Responsable, que pertenece a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y se enfoca en la transformación de propiedades como generadores de impactos positivos ambientales y sociales.



El distintivo ESR es otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en conjunto con la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE). Dicho reconocimiento es otorgado a las empresas mexicanas con las mejores prácticas en sustentabilidad, responsabilidad social, ética laboral y calidad de vida.



Hoteles City Express se une a la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas adoptando como propios principios del pacto referentes a la protección de los derechos humanos. Dicha iniciativa se basa en 10 principios como lo son la protección de los derechos humanos fundamentales, la abolición de prácticas discriminatorias y el fomento a iniciativas que promuevan responsabilidad social.



En proceso en 2015

La Alianza por la Sustentabilidad Hídrica en el Turismo es un distintivo promovido para incentivar en el sector turístico las mejores prácticas en el uso eficiente del agua. Para acreditar el distintivo los hoteles deben demostrar iniciativas para la reducción y uso racional de agua, concientización de huéspedes, etc. La Compañía espera contar con 15 propiedades acreditadas para 2016.



“Nuestro objetivo principal es lograr
eco-eficiencia en todas las
operaciones de la Cadena...”

Lic. Rogelio Avendaño
Director de Operaciones



Vinculación

Social

Comunidades creciendo
a la par de Hoteles City
Express



Valor Social de Largo Plazo

Hoteles City Express es una red de impacto social positivo ampliamente diversificada en México. La Compañía apoya proyectos socialmente responsables que **generan beneficios de largo plazo** en las comunidades en las que opera.

De igual forma, Hoteles City Express busca impulsar el desarrollo social, ambiental, y económico enfocando sus esfuerzos a través de su Programa de Sustentabilidad y Responsabilidad Social en donde se establecen las principales iniciativas y apoyos estratégicos a programas de **vinculación social**.

Hoteles City Express busca convertirse en un catalizador de valor y mantener una estrecha relación de diálogo y colaboración con cada una de las comunidades de sus hoteles. La Compañía aún cuenta con un largo camino por recorrer, pero considera que se mueve en la dirección correcta.

Los esfuerzos en responsabilidad social de Hoteles City Express se clasifican en 3 dimensiones que contribuyen a generar valor económico y social de largo plazo: a) Apoyo al Emprendimiento, b) Educación y Cultura y c) Comunidad y Voluntariado.

Adicionalmente, el Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de Hoteles City Express evalúa de forma continua nuevas oportunidades de innovación social para continuar fortaleciendo nuestra plataforma de vinculación.

Pilares Estratégicos de Responsabilidad Social



2% de la Utilidad Neta de la Compañía se destina a apoyar iniciativas de Responsabilidad Social

Apoyo al Emprendimiento



Instituciones Apoyadas



- Organización sin fines de lucro que ayuda a desarrollar comunidades de emprendimientos alrededor de México a través de su programa **Startup Weekend**.



- Alianza con el Instituto Tecnológico Autónomo de México para empoderar a la comunidad universitaria para resolver retos y problemáticas actuales con productos y servicios innovadores a través de **fomento a la cultura emprendedora, capacitación constante e investigación e innovación**.



- Club de emprendedores con el objetivo de **crear y fortalecer empresas** que aporten perspectivas innovadoras a la sociedad.
- Proyecto enfocado en el desarrollo y **escalamiento de empresas mexicanas verdes** que llevó a la creación del Clean Tech Challenge Mexico.



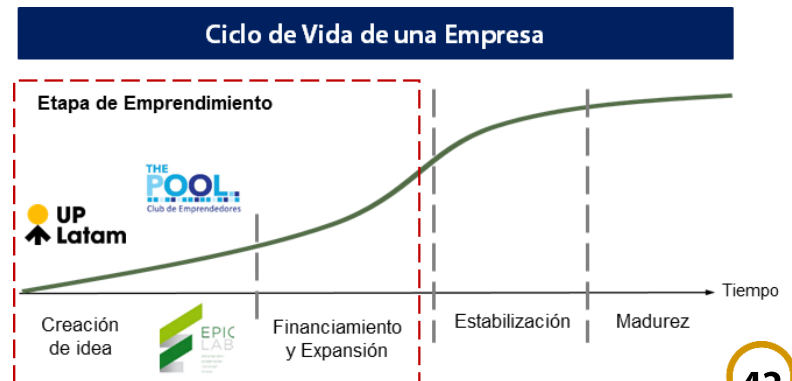
*“Apoyar el talento es fundamental para el éxito y desarrollo del País y es por esta razón que en Hoteles City Express como Empresa Socialmente Responsable estamos **fuertemente comprometidos con estas iniciativas ...**”*

Abelardo Loscos
Director de Finanzas Corporativas y Relación con Inversionistas

En México, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) constituyen una parte primordial en la economía del País, actualmente existen aproximadamente 4 millones de empresas registradas en México de las cuales el 95.8% se ubican bajo la categoría de Pymes.

A su vez, las Pymes contribuyen con cerca del 52% del PIB y 72% del empleo en el país⁶. Esta es la razón por la que Hoteles City Express se enfoca en promover el desarrollo económico a través de la ayuda a programas que promuevan el emprendimiento y coadyuven a consolidar más empresas y a hacer crecer al País.

De igual forma, Hoteles City Express se encuentra profundamente comprometido con el **desarrollo de proyectos sociales y económicamente rentables** en México, como reflejo de ello, ha decidido apoyar emprendedores con ideas innovadoras a través de distintas instancias dependiendo de la etapa de madurez de cada proyecto o idea.



**Programas y recursos
que potencian tu
viaje como emprendedor.**



Apoyo al Emprendimiento Iniciativa Up Latam



UP Latam es una organización sin fines de lucro dedicada a fomentar el emprendimiento, liderazgo y comunidades fuertes.

La organización cuenta con distintas iniciativas dentro de las cuales la de mayor impacto es el **Startup Weekend** en donde expositores presentan sus ideas y proyectos y se convierten en parte de una comunidad de emprendedores durante **54 horas**, a la vez que acceden a **una red global de líderes** con la misión de inspirar, educar y empoderar a otros emprendedores.

Hoteles City Express se ha convertido en una extensión de Startup Weekend aún en sus propias instalaciones. Este año continuará trabajando en conjunto con nuevas iniciativas con la finalidad de incrementar el impacto de esta plataforma.

Apoyo al Emprendimiento

Iniciativa EPIC Lab



EPIC Lab es el Centro ITAM de Creatividad, Innovación y Emprendimiento. Una iniciativa y modelo del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) para fomentar y apoyar la cultura dentro y fuera de sus aulas a la vez que contribuye con la generación de valor económico de largo plazo.

La iniciativa se enfoca en la capacitación de emprendedores a través de talleres de alto impacto, así como en la coordinación de concursos de emprendimiento. Actualmente EPIC Lab en alianza con el Instituto de Tecnología de Massachusetts (M.I.T. por sus siglas en inglés) realiza el concurso Global Founders' Skills Accelerator en donde jóvenes tienen la capacidad de presentar sus proyectos ante un panel de expertos y obtener mentoría y apoyo para el mismo.

Durante 2014 y el primer trimestre de 2015, Hoteles City Express apoyó la iniciativa albergando en sus hoteles de la Ciudad de México 2 talleres y alrededor de 40 horas de capacitación así como en la organización de conferencias magistrales e iniciativas adicionales de Epic Lab.



Apoyo al Emprendimiento

Iniciativa The Pool



The Pool es un centro líder en emprendimiento, desarrollo y aceleración de negocios de alto impacto.

Entre sus **mentores** se encuentran Pablo Slough, Director Comercial de Google Inc., Fernando Fabré, Presidente de Endeavor Global, Álvaro Rodríguez, Presidente del Consejo de Compartamos, **entre otros**.

Actualmente The Pool cuenta con una **cartera de más de 30 proyectos** en distintas fases de madurez y desarrollo.

A través de la alianza con The Pool, Hoteles City Express ha becado 4 proyectos relacionados con tecnologías de información e innovación digital ligadas al turismo en México.

Los proyectos seleccionados son:

- **Appetito:** Servicio vía móvil que permite a los huéspedes de cada hotel realizar pedidos a establecimientos cercanos con entrega en su cuarto de hotel.
- **Local-e:** Comunidad de viajeros que ofrece guías turísticas redactadas y construidas por personales locales de cada comunidad con la finalidad de generar una experiencia única de turismo.
- **Yal Ku:** Plataforma de guías turísticas enfocadas en turismo “*de aventura*” y turismo sustentable.
- **Cerebro U:** Sistema de control de energéticos a través de la instalación de clavijas inteligentes que permiten reducir el consumo a través del uso racional de energía.



Club de Emprendedores



Apoyo al Emprendimiento

Iniciativa The Pool – Proyectos Seleccionados

1



2



THE POOL

3



4



Apoyo al Emprendimiento

Iniciativa Green Momentum | Clean Tech



GreenMomentum

A través de su alianza con Green Momentum, Hoteles City Express apoya el desarrollo y crecimiento de empresas enfocadas en tecnologías limpias a través de Clean Tech.

Clean Tech es un concurso donde se busca desarrollar empresas de tecnología innovadoras y verdes con modelos de negocio disruptivos con el fin de promover el emprendimiento de innovación sustentable.

Clean tech es un modelo de aceleración abierta y capacitación continua para el desarrollo de empresas de base tecnológica, mediante el apoyo y acercamiento a fuentes de financiamiento e inversión.

A través de esta iniciativa, Hoteles City Express impulsa el emprendimiento focalizado en proyectos que influyan de forma innovadora con el medio ambiente.

+900

Iniciativas
recibidas en 2014

+3,000

Emprendedores
participando en
el concurso

+300

Empresas verdes
apoyadas

+4,000

Empleos generados por
empresas concursantes

cleantech
challenge
mexic 2015



Educación y Cultura



Apoyo a Programas de Educación y Fomento Cultural



Educación y Capacitación Interna y Externa



Apoyo a Museos y Difusión Cultural



Fomento de la Lectura y Vinculación con Universidades

Como parte de sus iniciativas en educación y cultura, Hoteles City Express contribuye con distintos organismos con el fin de incentivar el conocimiento y fomentar la cultura en México.

Algunas alianzas de Hoteles City Express incluyen las siguientes:



- **Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA):** a través de un esfuerzo continuo la Compañía impulsa a sus colaboradores en niveles operativos a concluir sus estudios de preparatoria, de igual forma, Hoteles City Express apoya a la institución en la difusión de sus programas de alfabetización y capacitación continua.



- **Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVYT):** por medio de esta alianza, Hoteles City Express se une a un esfuerzo de capacitación continua para el mejoramiento de las condiciones de trabajo de sus colaboradores así como de otras empresas.



- **Consejo de la Comunicación – Programa Diviértete Leyendo.** La Compañía, como miembro del Patronato del Consejo de la Comunicación se une a la campaña “Leer más” para incentivar la lectura en jóvenes y adultos con el fin del mejoramiento de las habilidades lingüísticas y de expresión de los mismos.



- **Museo Universitario de Arte Contemporáneo:** Apoyo al MUAC a través de donación de cuartos noche con el objetivo de instalación de exposiciones y hospedaje de ponentes clave del arte contemporáneo internacional, así como la difusión cultural de contenidos a través de medios electrónicos.

Apoyo a la Comunidad y Voluntariado



Además de sus iniciativas de responsabilidad social, Hoteles City Express en su operación cotidiana contribuye con el mejoramiento de las comunidades en donde opera a través de acciones locales simples que permiten el desarrollo integral de las mismas.

- **Apoyo directo a organizaciones con alto impacto social:** Hoteles City Express apoyó en 2014 a la institución de asistencia pública Fundación Michou y Mau para niños quemados ofreciendo alojamiento gratuito para los niños que deban viajar para realizar su tratamiento.
- **Apoyo al Programa Paisano** con tarifas preferenciales, guías específicas y orientación turística y de viaje para connacionales en la temporada vacacional de diciembre.
- **Campañas de donativos en especie** tales como el otorgamiento de blancos en buen estado, equipos de aire acondicionado, colchones y TVs, entre otros a organizaciones sin fines de lucro o de la sociedad civil.
- **Jornadas de reforestación**, programas de creación de composta orgánica y otras iniciativas locales para la conservación del medio ambiente y la vinculación social

Estos esfuerzos son coordinados y regulados a través de una Política de Donativos y Voluntariado efectivamente implementada y ejecutada por el Comité de Sustentabilidad y Responsabilidad Social de la Compañía.

Adicionalmente a los esfuerzos anteriormente mencionados, Hoteles City Express se encuentra comprometido con el desarrollo de proveedores locales que a través de prácticas de mercado justas logren desenvolverse económicamente.



Apoyo a organizaciones con **alto impacto social**



Política de Donativos y Voluntariado establecida



Participación por primera vez en el Día **Mundial del Voluntariado** en 2015



Campaña constante de **donativos en especie** (blancos y equipamiento)

Comparación constante con esfuerzos de responsabilidad social de otras empresas



Apoyo al **Programa Paisano** para el recibimiento de mexicanos



Proveedores que crecen a la par de la Compañía



Actividades locales de **vinculación social** enfocadas en la protección del medio ambiente

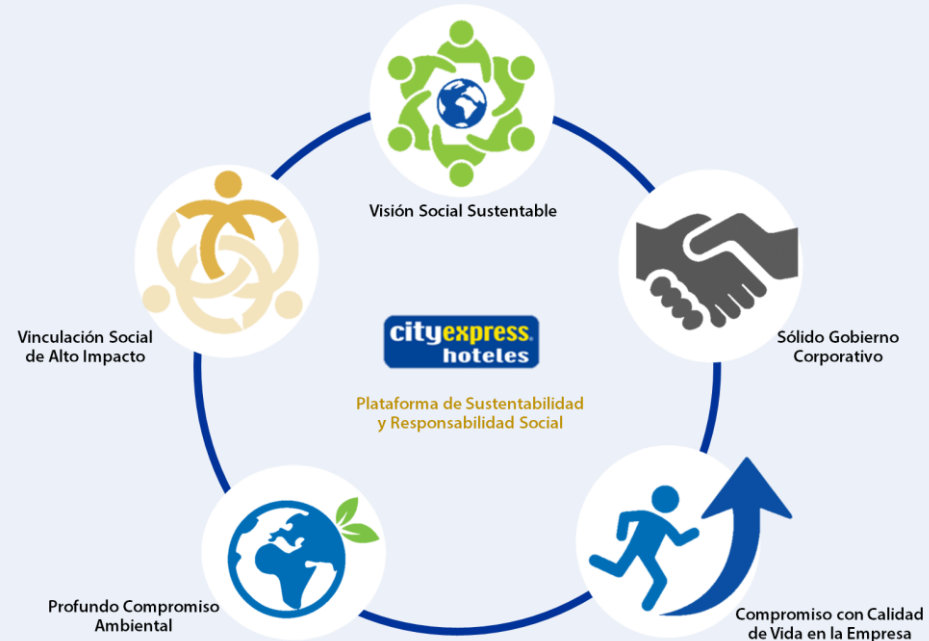
**“Nuestra estrategia de
responsabilidad social en cuatro
palabras: *crear un México mejor...*”**

Ing. Javier Arce
Director de Desarrollo





Plataforma Integral de Sustentabilidad y Responsabilidad Social





En Hoteles City Express somos una gran familia orientada a hospedar nuestros mejores valores